

# INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI EDISON ENERGIA

Standard di qualità definiti dalla Del. ARG/com 164/08 valida dal 1 luglio 2009

INDICATORE	STANDARD
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	40 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA FATTURAZIONE	90 GIORNI SOLARI
TEMPO MASSIMO DI RETTIFICA DOPPIA FATTURAZIONE	20 GIORNI SOLARI

INDICATORE	STANDARD
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	95%
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 8 INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	95%

Livelli di qualità specifici definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTI FINALI	LIVELLO SPECIFICO DEFINITO DALLA DEL. ARG/COM 164/08 E SMI (GIORNI)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO ALLO STANDARD (EURO)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (EURO)	INDENNIZZO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD (euro)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	20	20	40	60
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	90	20	40	60
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	40	20	40	60
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	20	20	40	60
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	90	20	40	60
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	40	20	40	60

Livelli di qualità specifici raggiunti da Edison Energia nel primo semestre 2011 per Clienti finali in Bassa Tensione non domestici e per i Clienti finali in Media Tensione

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTI FINALI	LIVELLO SPECIFICO DEFINITO DALLA DEL. ARG/COM 164/08 E SMI (GIORNI)	NUMERO DI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI NEL SEMESTRE (Euro)	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	20	0	0	35
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	90	0	0	62,6
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	40	84	1.860	13,7
RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	20	0	0	NA
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	90	0	0	65,7
RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	40	3	60	16

Livelli di qualità generale definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e livelli raggiunti da Edison Energia nel primo semestre 2011 per i clienti finali in Bassa Tensione non domestici e per i Clienti finali in Media Tensione

INDICATORE	TIPOLOGIA CLIENTI FINALI	LIVELLO GENERALE DEFINITO DALLA DEL. ARG/COM 164/08 E SMI (%)	% DI RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO NEL PRIMO SEMESTRE 2011	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI RISPOSTA (giorni)
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	95%	97,9%	8,3
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	CLIENTI FINALI IN BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	95%	99,5%	16
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GIORNI SOLARI	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	95%	98,2%	8,2
PERCENTUALE MINIMA DI RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE INVIATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 40 GIORNI SOLARI	CLIENTI FINALI IN MEDIA TENSIONE	95%	100,0%	19,9

CGMB09\_161211

Per una più efficace risposta alle tue domande, ti ricordiamo di inserire nella comunicazione verso Edison la Ragione Sociale e i dati di fornitura.

## SERVIZIO CLIENTI

### Professionisti e Imprese

@ servizioclienti@edison.it  
 ✉ Edison Energia S.p.A. - Servizio Clienti  
 CP 100 00043 Ciampino (RM)  
 ☎ 800.031.121 ☎ 800.031.124  
 💻 edisonenergia.it

### Condomini

@ condomini@servizioclientiedison.it  
 ✉ Edison Energia S.p.A. - Servizio Clienti  
 CP 93 20080 Basiglio (MI)  
 ☎ 800.031.121 ☎ 800.031.124  
 💻 edisonenergia.it

### Pubbliche Amministrazioni

@ pa@servizioclientiedison.it  
 ✉ Edison Energia S.p.A. - Servizio Clienti  
 CP 93 20080 Basiglio (MI)  
 ☎ 06.552.42.144 (h.9-16) ☎ 800.252.252  
 💻 edisonenergia.it

